



Datum: 24 februari 2021  
Referentie: prz 004 21  
Onderwerp: Reactie uitvoering Wmo-aanvragen

Gemeente Zevenaar,  
het college van Burgemeester en Wethouders,  
t.a.v. Wethouder H. Winters,  
c.c. Mevr. A. te Lintelo (team Maatschappelijke Ontwikkeling)  
Postbus 10,  
6900 AA Zevenaar

Geachte heer Winters,

Afgelopen week bereikte ons van verschillende kanten berichten dat de dienstverlening van de Wmo ernstig te wensen overlaat. Het zijn vooral de mails van de ouderenbond KBO-Zevenaar die indruk maken door de beschrijving van casuïstiek, de urgentie die eruit spreekt en hoe de manier van communiceren vanuit de gemeente bij de betrokkenen (vaak kwetsbare ouderen) overkomt. Gevraagd wordt of de Participatieraad de problemen rond de uitvoering van de WMO met de gemeente wil bespreken. Een paar dagen later escaleerde de berichtgeving via de media.

#### **Uitvoering Wmo-aanvragen en de menselijke maat**

Nu is het ons bekend dat er vaker terechte kritiek is over de uitvoering van de gemeentelijke verantwoordelijkheden binnen het sociale domein. Een verwijzing naar corona als (mede)-veroorzaker van deze incidenten lijkt ons dan ook niet juist en ongepast. Onderlinge communicatie tussen de verantwoordelijken voor de uitvoering wordt hier immers niet door gehinderd. Bovendien hadden eventuele vertragingen in delen van de uitvoering nooit gevolgen mogen hebben voor de ondersteuning van burgers. Het kan dus niet zo zijn dat wanneer de gemeente (om welke reden dan ook) niet is staat is om binnen de vastgestelde termijn te reageren op een verlengingsaanvraag dit als consequentie heeft dat die ondersteuning niet kan worden voortgezet.

Wij herhalen in dit verband onze opmerking uit een recent advies (t.w. de 'Beleidsregels Jeugdwet 2020 en Wmo 2020', van 1 febr. jl. ref: PRZ 003 21 ). Het gaat daarin o.a. over de principe(s) zoals uitgewerkt in de beleidsvisie Sociaal Domein 2020-2023 en met name het uitgangspunt 'Integrale benadering: de mens staat centraal'.

*(tekst) "...Deze beleidsvisie en die leidende principes vormen samen de meetlat voor uw doen en laten, zo geeft u aan in een reactie op 14 januari 2020 op ons advies over dit beleid. U zegt met een brede blik te kijken naar ondersteuningsvragen want, zo legt u uit, '...inwoners leven niet in wetten maar in hun leven...' /.....'Aandacht voor de menselijke maat in de toepassing van deze beleidsregels moet leiden tot het zoveel mogelijk rekening houden met de individuele omstandigheden van inwoners....'*

Onze vraag aan u is: hoe ziet uw Plan van Aanpak eruit om situaties zoals hierboven aangegeven, te voorkomen?

### **Onafhankelijke klachtenregistratie**

Ons is niet bekend of er wordt bijgehouden welke klachten er worden geuit door gebruikers van de Wmo. Klachten worden blijkbaar in het uitvoerende proces opgevangen. Dat kan makkelijk leiden tot het 'onder het tapijt schuiven' ervan. Niets menselijks is ons vreemd.

Regelmatig worden er weliswaar klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, maar een specifiek overzicht van door klanten geuite klachten maakt daar geen deel van uit. Nu zijn klachten niet alleen onvermijdelijk, ze zijn ook onmisbaar om de dienstverlening te controleren en te verbeteren. Maar dan moeten die wel op de juiste manier worden herkend en behandeld.

Al in 2015 heeft de PRZ gepleit voor een meer professionele aanpak van klachten. Dit zou moeten beginnen met een onafhankelijke registratie. Burgers moeten zich kunnen wenden tot een meldpunt waar zij hun beklag kunnen doen als ze onjuist worden behandeld of het gevoel hebben niet gehoord te worden. Als tweede gaat het om de aanstelling van een onafhankelijke functionaris (ombudsman/vrouw) waar iedereen terecht kan en die de mogelijkheid krijgt klachten binnen de organisatie te onderzoeken.


Omdat deze beoogde ombudsman/-vrouw klachten geanonimiseerd registreert en er transparant over rapporteert, ontstaat er meer draagkracht voor verbetering van de dienstverlening. Bovendien zorgt de regelmatige rapportage voor een groeiend vertrouwen onder de bevolking dat de gemeente de zaken goed voor elkaar heeft. Een voorval zoals afgelopen week in de media werd geëtaleerd zal vaker gebeuren. Fouten worden nu eenmaal gemaakt. Maar tijdige herkenning ervan kan escalatie voorkomen, het probleem voor de burger minimaliseren en imagoschade voor de gemeente beperken.

In afwachting van uw reactie op bovenstaande en de daarin gestelde vragen,  
een vriendelijke groet,

Namens de PRZ,



Peter Donker  
Voorzitter



Peter van Schijndel  
Secretaris